

9 de junio de 2011

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
500 Ave R.H. Todd Pda 18 Santurce
San Juan, PR 00907- 3941

2011 JUN 22 PM 12:32

DE LA SECRETARIA

A quien pueda interesar:

Sirva esta carta para expresarles a ustedes mi sentir en cuanto a las expresiones de la compañía AT&T de adquirir las operaciones de T-Mobile a un costo de \$39 billones.

Quisiera ver si es posible que le hagan llegar esta carta a la FCC, pues fui cliente de AT&T (servicio prepago y luego postpago por casi un mes) antes de cambiarme a T-Mobile. A continuación les presento mis razones por las cuales me opongo a tal fusión:

1. Fui cliente de AT&T durante el 2009 y tuve servicio prepago y de Internet. De ambos servicios, el más problemas que me dio fue el de Internet, ya que desde el primer día no podía conectarme y el cap era de 5GB, cuando soy una usuaria que consume muchísimo más que ese límite. Afortunadamente, luego de revisar mi caso, la cuenta del Internet pudo darse de baja.
2. El servicio al cliente en ocasiones me ha resuelto con éxito pero en otras veces he tenido que lidiar con representantes de servicio que han sido descorteses conmigo.
3. Mientras fui cliente de servicio prepago, me fui de vacaciones a Florida y de las dos líneas que tenía me llevé la de AT&T para allá. De la señal no me quejo, pero sí me quejo de la cantidad exorbitante de dinero que tuve que pagar para aumentar el cap de Internet, pues usé mi celular como modem para conectarme al Internet. Casi \$100 en dos semanas. Pudiendo usar ese dinero para otros gastos y simplemente se me fue en Internet para mantenerme comunicada con amigos y familiares en Puerto Rico.
4. En diciembre de 2009 decido cambiarme al servicio postpago y ahí se complicaron más los problemas. Me vendieron una unidad cuya recepción en mi casa era fatal, el plan de servicio más los extras o servicios adicionales que hubo que agregar aparte de los taxes subieron la mensualidad a casi \$40 por el período de tres meses (350 minutos por \$19.99 más el Internet ilimitado por \$15.00 y 200 mensajes de texto por \$5) para luego aumentar \$10 más luego de la oferta. Tuve que cambiar la unidad al confrontar problemas para conectarme al Internet y hacer o recibir llamadas y el cambio fue prácticamente lo mismo.

5. En enero de 2010, faltando apenas dos días para que terminara el período de prueba, visité la tienda T-Mobile en Palma Real en Humacao. Escogí una oferta que se ajustó a mi presupuesto y me llevé mi número de celular para la compañía antes mencionada. Devolví a AT&T el equipo para evitar que me cobraran la penalidad y cancelar el servicio. Cuando me llega la factura final, AT&T me cobró la penalidad de \$175 y si no llamo y les discuto los cargos no me lo acreditan. En cuestiones de facturación conmigo tienen mala nota.

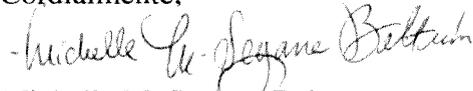
6. A todo esto, T-Mobile no tendrá la mejor señal del mundo, pero en cuestión de planes y servicio al cliente cumplen con mis expectativas hasta el momento, porque me dan más valor por mi dinero, lo que AT&T jamás pudo hacer mientras fui su cliente.

Desde que supe de la fusión, he leído noticias en las cuales AT&T explica las razones para fusionarse con T-Mobile. A mí como cliente no me convencen y si la FCC aprueba la transacción de compra-venta esto me obliga a tener que buscar otras opciones de comunicación móvil que queden disponibles y que se ajusten a mi presupuesto, pues no pienso quedarme sin celular gracias a AT&T. Como está la economía en estos momentos y dada la experiencia que les relaté anteriormente, no pienso volver a hacer negocios con ellos.

Yo fui una de esas personas que al igual que ex clientes de Centennial (nunca fui cliente de ellos) buscó una alternativa que se ajustara a lo que buscaba y lamentablemente AT&T se me aparece de nuevo para imponer su alternativa a como dé lugar. No aportaré al capital de esta empresa si la oferta que tiene en planes de servicio y servicios adicionales se queda corta al lado de T-Mobile y peor aún si su servicio al cliente es uno de inferior calidad, tal como he escuchado de algunos clientes que han tenido que experimentar situaciones de esta índole.

Agradezco toda ayuda que puedan brindarme al respecto.

Cordialmente,



Michelle M. Segarra Beltran
Cliente de T-Mobile



Ms. Michelle M. Segarra Beltran
 Urb Madrid
 26 Calle Ernesto Cadiz
 Juncos, PR 00777

SAN JUAN PR 00901
 JUN 18 1991



Junta Reguladora de Telecomunicaciones
 500 Ave. R. H. Holt P.O. 18, Santituce
 San Juan, PR 00907-3941

009073941

